

KK
B 99/01
har
a

**ANALISIS PENGARUH MANFAAT KEPEMILIKAN KARTU
ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TOKO SWALAYAN INDOGROSIR SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH :
MEGA LARASATI
NIM : 049611095 - E

KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2001

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH MANFAAT KEPEMILIKAN KARTU
ANGGOTA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TOKO SWALAYAN INDOGROSIR SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

MEGA LARASATI

No. Pokok : 049611095 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

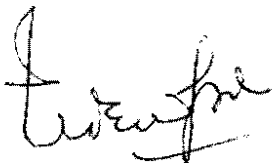
DOSEN PEMBIMBING,



Dra. Ec. SRI WAHYUNI ASTUTI, M.S.

TANGGAL 23-8-2001

KETUA PRORAM STUDI,



Dra. Ec. H. SOEDEWI SOEDOROWERDI, M.S.

TANGGAL 23-9-2001

Lembar Persetujuan

Surabaya, Juni 2001

Telah Diterima Dengan Baik Dan Siap Diuji

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Wahyuni Astuti, MS

ABSTRAKSI

Penerapan strategi *relationship marketing* dalam suatu perusahaan dilakukan dengan pembuatan program yang diharapkan mampu memberi kepuasan bagi para pelanggannya sehingga berdampak untuk tetap melakukan transaksi dengan perusahaan, melakukan pembelian kembali produk perusahaan tersebut, dan bahkan menjadi loyal. Apabila pelanggan perusahaan tetap berbelanja di suatu perusahaan ditambah lagi dengan masuknya pelanggan baru di masa yang akan datang, maka hal ini akan dapat meningkatkan volume penjualan perusahaan dengan sendirinya.

Toko swalayan Indogrosir menyelenggarakan program *member card*, yaitu Indogrosir *member card*. Indogrosir *member card* tersebut merupakan suatu kartu anggota yang dapat digunakan untuk mendapatkan beberapa manfaat yang disediakan Indogrosir. Manfaat yang diberikan dengan adanya *member card* tersebut antara lain adalah pemberian *voucher*, pemberian hadiah, pemberian potongan pembelian dan pemberian buletin kepada anggotanya.

Untuk itu dalam penelitian ini rumusan masalah yang diajukan adalah: "Apakah pemberian *voucher*, pemberian hadiah, pemberian potongan pembelian, dan pemberian buletin bagi pelanggan yang memiliki kartu anggota berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan toko swalayan Indogrosir Surabaya?" Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakanlah teknik regresi linier berganda. Hasil penelitian yang diperoleh adalah :

1. Pemberian *voucher* (X_1), Pemberian hadiah (X_2), Pemberian potongan pembelian (X_3) dan Pemberian buletin (X_4) baik secara individu maupun bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap Loyalitas pelanggan (Y) toko swalayan Indogrosir Surabaya.

2. Nilai R^2 Square (R^2) atau koefisien determinasi sebesar 0,640 atau 64 %.

3. Model persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut

$$Y = 1,184 + 0,119 X_1 + 0,237 X_2 + 0,216 X_3 + 0,156 X_4$$

4. Berdasarkan hasil uji t, dihasilkan seluruh nilai t_{hitung} yang diperoleh dengan tingkat signifikan di bawah 5% sehingga dapat disimpulkan secara individu terdapat pengaruh yang berarti dari variabel bebas yang terdiri dari Pemberian *voucher* (X_1), Pemberian hadiah (X_2), Pemberian potongan pembelian (X_3) dan Pemberian buletin (X_4).
5. Berdasarkan nilai F yang sebesar 31,162 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi 5%, maka dapat dikatakan secara bersama-sama terdapat pengaruh yang berarti dari variabel bebas yang terdiri dari Pemberian *voucher* (X_1), Pemberian hadiah (X_2), Pemberian potongan pembelian (X_3) dan Pemberian buletin (X_4) terhadap Loyalitas pelanggan (Y) toko swalayan Indogrosir Surabaya, dengan demikian terdapat pengaruh yang berarti dari pemberian *voucher*, pemberian hadiah, pemberian potongan pembelian, dan pemberian buletin bagi pelanggan yang memiliki kartu anggota berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen toko swalayan Indogrosir Surabaya, diterima kebenarannya.